Intégration d'IA Générative pour le support des équipes commerciales et marketing ainsi que le suivi client

PAC est un cabinet indépendant de recherche et de conseil leader dans les domaines de la transformation numérique, des logiciels et des services informatiques en Europe.

Créée en 1976

50 collaborateurs

5 personnes impliquées dans le projet

Conseil aux entreprises

Niveau d'avancement de la transformation digitale : Avancé

CHALLENGE MÉTIER

- Optimisation de la gestion de l'information et du savoir.
- Quête de productivité pour améliorer la profitabilité des activités de conseil et d'analyse de marché.
- Souci de satisfaction client dans un contexte d'accélération des ruptures technologiques.

SOLUTION IA

- La technologie mise en œuvre est le LLM GPT 3.5 Azure OpenAI avec 16 000 tokens.

La plateforme de **Konverso** transforme les fonctions de support pour les équipes IT, RH et de support client en utilisant l'IA conversationnelle et l'automatisation.
Nos produits - Agent virtuel, Agent Assist & Intelligent Routing - fonctionnent pour toutes les industries dans les secteurs privé et public.

AVANT

Nos méthodes de travail étaient essentiellement manuelles.

APRÈS

Nos analystes / consultants disposent d'un copilote leur permettant d'accélérer leur recherche, la sélection des contenus les plus pertinents et la génération de contenus correspondant à leurs objectifs de production clients.

RÉSULTATS

Temps de recherche et de sélection de documents internes divisé par 10

Temps de production de synthèse de documents divisé par 20

Vincent Malka, Directeur Général de PAC France : « *Grâce à Pack IA, PAC a pu initier un projet d'innovation dans un contexte de contraintes budgétaires empêchant généralement la réalisation de telles initiatives. L'accompagnement et les moyens apportés ont permis à PAC de structurer sa démarche et de faire avancer le projet dans le respect des objectifs fixés.* »